

第2回「EAPとは何か」

EAPの定義

EAP (Employee Assistance Program)とは一般的に「従業員支援プログラム」と訳される企業・団体向けのカウンセリングサービスです。EAPは1960年代に米国で誕生し、現在米国や豪州等では人事プログラムの一部としてほとんどの企業で導入され、多くのビジネスパーソンに活用されています。EAPは「人を大切にする企業の象徴」と言われており、CS(顧客満足)を実現するためにはまずES(従業員満足)が大事であるという考え方のもと、エクセレントカンパニーには必要不可欠なプログラムとして認識されています。一方日本では、2000年頃から徐々に導入が始まりました。近年では特に企業のメンタルヘルス対策やキャリア支援策として注目を浴びています。

EAPについて正しくご理解いただくために、まず国際EAP協会のEAPの定義をご紹介します。

< EAPの定義 > 国際EAP協会

EAPとは、職場を基盤にしたプログラムであり、以下の点で援助・支援を行うために構想された。

- ・業務を行う組織全体が生産性の問題に取り組む場合に、これを支援する
- ・「従業員である相談者」が個人的な問題を確認し、それを解決する場合にこれを支援する。

ここで言う個人的な問題とは、健康、結婚、家族、家計、アルコール、薬物、法律、情緒、ストレス及びその他の個人的な問題で、これらが業務の遂行に影響を及ぼす可能性があれば、その解決を援助する対象とする。

若干解説を加えると以下の4点がポイントと言えます。

- 1、援助・支援の対象が「一般市民」ではなく「職場(企業・団体)」であること
- 2、目的が「心の健康の保持増進」や「精神疾患の治療促進」ではなく「仕事の生産性向上」であること
- 3、カウンセリングでは単に話を聞く(傾聴)だけでなく、「個人的問題の解決」を支援することが求められること
- 4、支援する範囲は「仕事の生産性に影響を与えるあらゆる問題」であること

EAPの目的

EAPの目的は「仕事の生産性向上」です。従来のメンタルヘルス対策では「心の健康の保持増進」や「精神疾患の治療促進」を目的に掲げることが多かったのですが、EAPでは人の生産性に焦点を当てていることが大きな特徴です。この生産性という言葉は非常に重要なキーワードなのですが、今ひとつ分からないという声が多いことから、私は個人的に生産性＝「仕事の能率」あるいは「業績に貢献する度合い」と言い換えてご説明しています。例えば悩み事や過度のストレスが原因でうつ傾向が強まった場合、仕事に集中できなったり、単純なミスを起こしたりして生産性が著しく低下することがあります。そのような時に、EAPではカウンセリングを通じて個人の問題解決を支援し、生産性の早期回復を目指します。

「事後対応」から「予防」へ、「予防」から「組織活性」へ
EAPのキーワードである生産性について、もう少し詳しく見て行きましょう。図1は通常期待される仕事の生産性を100とした概念図です。従来のメンタルヘルス対策の一番の問題点はうつ病等の精神疾患により生産性がかなり低下した段階で初めて支援を開始するという「事後対応」であった点です。例えば のように生産性が30や50まで下がってしまった場合は通常勤務が難しいことから休職せざるを得ない場合が多くありました。もっと早い前段階で、 のように過重労働が続いていてメンタル不全の一手手前にいる方や、さらに のようなちょっとした悩み・不安レベルであっても支援の対象とすることで、「予防」効果を発揮することが今まさに求められています。

さらに、EAPの目的が「仕事の生産性向上」であることからすると、支援の領域も生産性が低下している方のみが対象ではなく、 のように高い業績をこれまで維持してきた方が少しつまづいた場面や、 のようにコミュニケーション能力やビジネススキル、モチベーションをさらに向上させることで今まで以上に生産性を向上させたいと希望している方まで支援の対象に入ってきます。この や の領域の問題については目標を明確にするコーチングやあるべき姿に近づくためのプランを立てるキャリアカウンセリング等が必要となるでしょう。

EAP = メンタルヘルスと勘違いしている方もいますが、正しいEAPの定義や目的を鑑みると、生産性が低下した段階でのみ支援を行うのであれば、その役割の半分も果たしていないことになります。今後はすでに精神疾患等により生産性が著しく低下した方の早期回復を支援することはもとより、そのような状況に陥る前にいかに「予防」できるか、さらに一歩進んで仕事の能率を上げたいと考えている 健常者も支援の対象に加えることで「組織活性」に役立つレベルまで踏み込んだサービスを行うことが求められていると言えるでしょう。

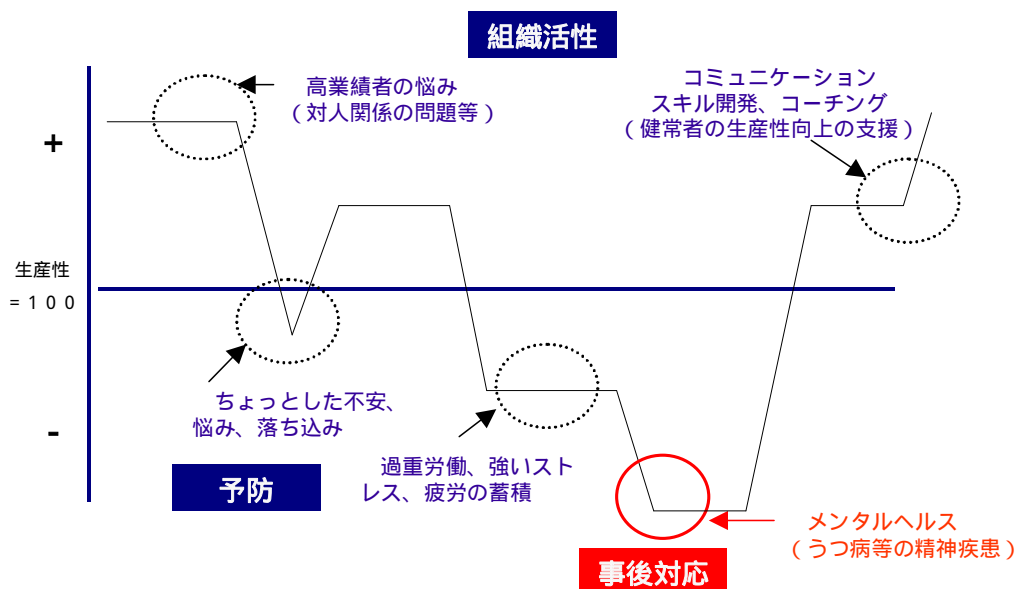


図1 < EAPと生産性 > ~ すべてが支援の対象